

ALPHABET

Guía
del Conductor

Todos los servicios
en un solo número

911 951 951

Atención al cliente

Índice

1. Bienvenido	4
2. Alphabet App	6
3. Documentación	8
4. Asistencia en carretera	10
5. Notificar un parte de daños	12
6. Cita previa	14
7. Mantenimiento	16
8. Inspección Técnica de Vehículos (ITV) e Infracciones de Tráfico	21
9. Finalización de contrato	24
10. Compra del vehículo	26

A portrait of a middle-aged man with short, graying hair, wearing dark-rimmed glasses, a white collared shirt, and a dark suit jacket. He is looking directly at the camera with a slight smile. The background is a plain, light gray gradient.

1. Bienvenido

Estimado conductor:

Bienvenido a Alphabet, compañía multimarca de gestión de flotas y movilidad corporativa del Grupo BMW.

Es para mí un placer comunicarte que, desde este momento, todo nuestro equipo tiene como principal objetivo tu completa satisfacción con el servicio recibido.

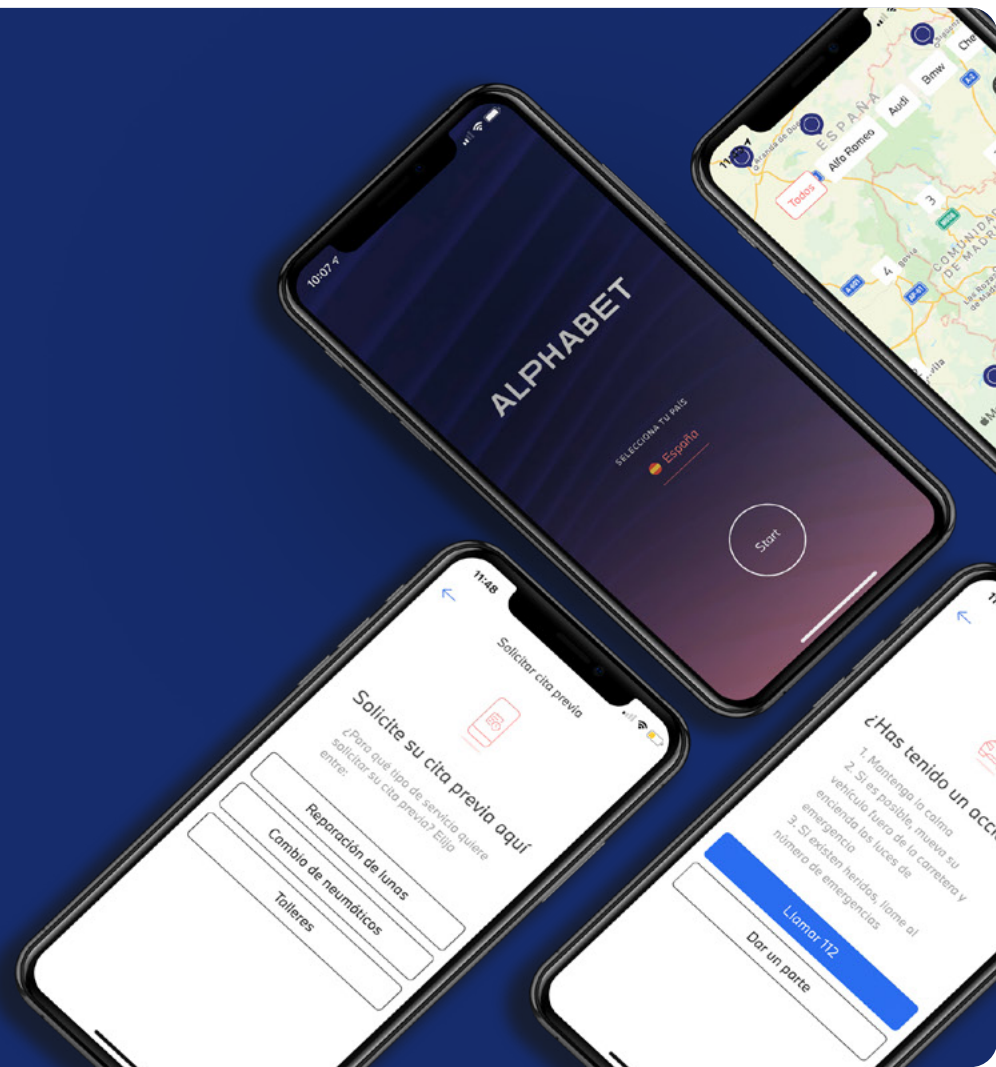
Nuestra compañía se distingue por ofrecer un producto de renting más completo y un servicio más fácil, lo que se traduce en menos esfuerzo y más movilidad para ti. Para cumplir con este objetivo, ponemos a tu disposición nuestro equipo de atención al cliente con un único número de teléfono, 911 951 951, al que puedes llamar para cualquier consulta las 24 horas del día, 365 días al año.

La Guía que tienes en tus manos te proporcionará un resumen de la información necesaria para que puedas disfrutar de los servicios que ofrece Alphabet. Estoy seguro de que disfrutarás del viaje que ahora iniciamos juntos.

Un afectuoso saludo,
Alberto Copado
Director General

2. Alphabet App

Descárgatela ahora en:



Alphabet App, la aplicación para conductores

Descubre todas las ventajas de vincular tu contrato de renting con Alphabet App y disfrutar de la movilidad siempre contigo.

Activa tu contrato en Alphabet App y olvídate de complicaciones. Tienes todo lo importante a un solo clic. Además, nuestra App va evolucionando continuamente con mejoras y nuevas funcionalidades. Descubre todo lo que puedes hacer con Alphabet App aquí: www.alphabet.com/es/alphabetapp



Vincula tu contrato de renting



Solicita cita previa en el taller



Localiza tus puntos de interés



Parte de daños online



Gestión de multas



Descarga el certificado de seguro



Compra tu vehículo de renting



Descarga la guía del conductor



Atención en carretera 24h



Y muchos más servicios



A photograph of two women in professional attire standing outdoors. The woman on the left, with long brown hair and wearing a green blazer over a blue and white striped shirt, is pointing at a tablet held by the woman on the right. The woman on the right has dark curly hair and is wearing a light purple blazer. They are both looking intently at the tablet. The background is a blurred outdoor setting with a building and trees.

3. Documentación

Documentación

La documentación que deberá acompañar al vehículo, se compone de:

- Ficha técnica y permiso de circulación, que te enviaremos en formato digital, con la misma validez que la documentación original.
- Parte europeo de accidente.
- Nota de entrega.
- Manual de instrucciones del vehículo. En algunos modelos y marcas, puedes consultarlo a través de su app.
- Copia de certificado de seguro. Disponible también en Alphabet App.

Además, en el momento de la entrega, tu vehículo incluirá los siguientes elementos:

- Bolsa Alphabet con baliza de geolocalización. Según el fabricante, puede estar en la guantera o en otro espacio del vehículo, junto con el juego de lámparas, el chaleco reflectante homologado, la rasqueta para hielo y los guantes.
- Duplicado de llave si corresponde. Algunos modelos y marcas podrán entregarse con una sola llave, o también una tarjeta digital.
- Herramientas propias del vehículo para el cambio de ruedas o kit de reparación.

En el caso de **Alphabet Renting Flexible**:

- Te entregaremos una copia digital de la ficha técnica y del permiso de circulación, con la misma validez que la documentación original.
- No incluirá el libro de mantenimiento y garantía del vehículo ni duplicado de llave.

Si ves que te falta alguno de los documentos o elementos mencionados, contacta con nuestro equipo de atención al cliente al **911 951 951** y solicítalo.



A man wearing a red hard hat, a black t-shirt, and a high-visibility orange safety vest with reflective silver stripes stands in the open rear cargo area of a white van. He is looking towards the camera. The van's interior shows shelves and drawers. The background is an overcast sky and a building.

4. Asistencia en carretera

Asistencia en carretera

Ante una avería o un accidente tanto en España como en el extranjero, que implique la inmovilización del vehículo, contacta con nuestro equipo de atención al cliente: **911 951 951** y marca la opción 1 (asistencia en carretera) para solicitar asistencia. Recuerda que también debes de llamar para dar parte del accidente marcando la opción 2.

Ten en cuenta que te solicitaremos los siguientes datos:

- Nombre y apellidos.
- Matrícula.
- Dirección y lugar exacto en el que te encuentras.
- Teléfono móvil de contacto.
- Tipo de asistencia solicitada.

Nuestro plazo medio de espera es de 45 minutos.

No lo olvides: cuando solicites el servicio, te ofreceremos una solución mediante SMS que te permitirá conocer la geolocalización de la grúa que estará prestando el servicio y el tiempo estimado de llegada al lugar donde se encuentre tu vehículo.

Siempre que vayas a utilizar el vehículo fuera del territorio nacional durante un plazo superior a 7 días naturales consecutivos, debes comunicárselo previamente también llamando al **911 951 951**. Además, te recomendamos consultar los requisitos y obligaciones para circular por el país de destino, ya que pueden ser diferentes a los de España.



A man with a beard, wearing a blue jacket with 'ALPHABET' on the chest and blue jeans, is kneeling and cleaning the front headlight of a dark-colored car in a garage. He is using a light blue microfiber cloth. The car is a dark grey or black, and the headlight is prominent. In the background, there is a white wall with the word 'ALPHABET' partially visible in blue letters. The scene is lit with soft, indoor lighting.

5. Notificar un parte
de daños

Notificar un parte de daños

En caso de accidente, robo y daños (incluido lunas) llámanos y marca la opción 2. Contacta con nuestro equipo de atención al cliente el **911 951 951** para notificar el parte de daños cuanto antes. Te asignaremos un taller para la reparación. Si hubiera un contrario, aunque tu vehículo no haya sufrido daños, es necesario cumplimentar el Parte Europeo de Accidente que podrás encontrar con el resto de documentación disponible en la guantera o en el kit de entrega. También lo tendrás disponible en la app.

No asumas la culpabilidad: deja que los expertos determinen la responsabilidad de cada parte.

En caso de accidente con heridos, establece el protocolo de actuación PAS: señaliza y asegura la zona (proteger), llama al 112 y sigue sus instrucciones (avisar), y ofrece primeros auxilios básicos a los heridos, si los hubiese, siempre sin poner en riesgo su vida (socorrer).

En caso de robo, contacta con nuestro equipo de atención al cliente y presenta la correspondiente denuncia de robo ante la autoridad competente, detallando al máximo las circunstancias.





6. Cita previa

Cita previa

Para tu mayor comodidad, ponemos a tu disposición un servicio de gestión de cita previa para intervenciones de mecánica y neumáticos. Así, podrás beneficiarte de los servicios que tenemos acordados con nuestra red de talleres homologados:

- Preferencia en citas.
- Servicio de Entrega y Recogida (sujeto a disponibilidad).
- Monitorización de los plazos de reparación.
- Solicitud anticipada de neumáticos para garantizar su disponibilidad cuando necesites cambiarlos.

Además, recibirás una atención más especializada y evitarás esperas innecesarias.

Para solicitar tu cita, solo tienes que entrar en:

www.alphabet.es/cita-previa o llamar al **911 951 951**.



7. Mantenimiento



Mantenimiento

1. **Comprueba periódicamente**, de acuerdo con la recomendación del fabricante, los niveles de fluidos y la presión de los neumáticos.
2. **Verifica el tipo de combustible** que te suministran.
3. **Presta atención a los avisos de avería** del cuadro de instrumentos y sigue las instrucciones del fabricante si aparecen.
4. Cumple con el Plan de Mantenimiento del vehículo y recuerda solicitar cita previa a través de www.alphabet.es/cita-previa o llamando al **911 951 951**. Así te aseguras de que disponemos de los elementos necesarios y evitas esperas innecesarias.

Según el contrato marco, es importante conservar el vehículo en buen estado y realizar las intervenciones recomendadas. De esta forma, ayudarás a prevenir posibles averías que, en algunos casos, podrían no estar cubiertas por el contrato.



Servicio de seguimiento y monitorización on-line

Este servicio te permite estar informado, mediante mensajes SMS, del estado de la reparación de tu vehículo en función del tipo de intervención, así como de posibles cambios en los plazos de entrega, ajustes imprevistos, etc., para tu máxima comodidad y tranquilidad.



Neumáticos

Alphabet se encarga del cambio de tus neumáticos cuando sea necesario por desgaste, incluyendo también la cobertura en caso de pinchazos o reventones. Según las condiciones de tu contrato, este servicio podrá ser limitado o ilimitado.

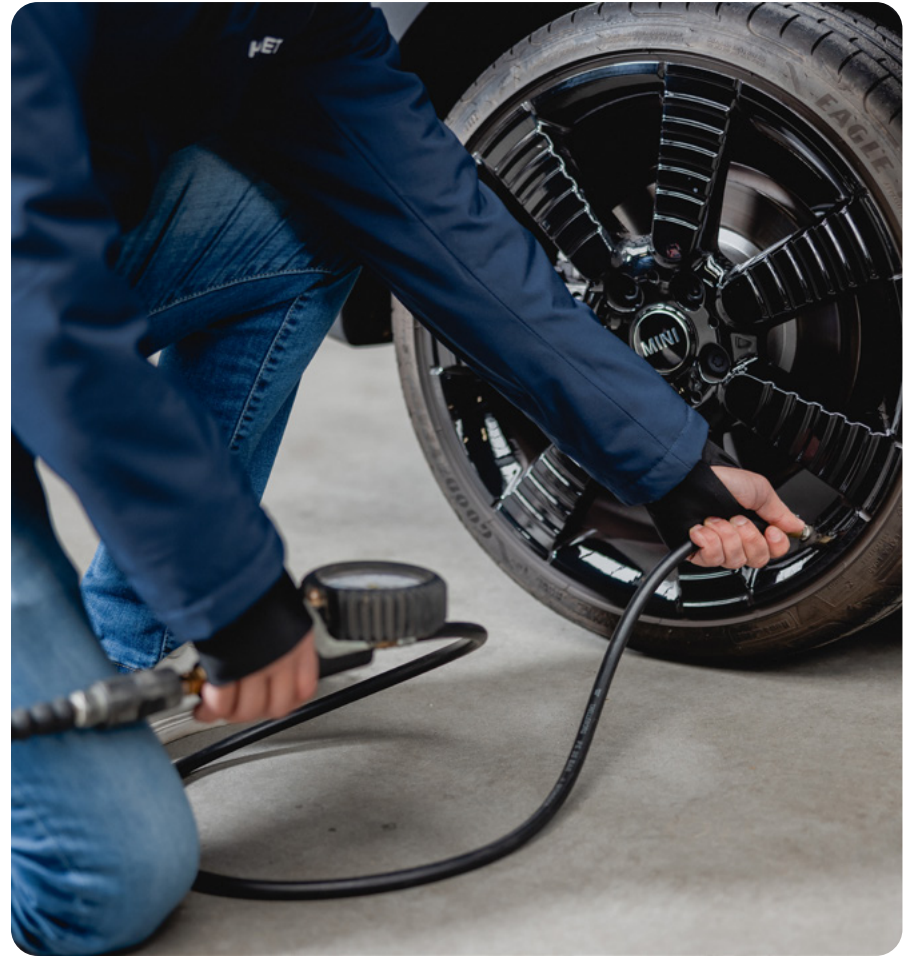
Recuerda que somos nosotros quienes elegimos la marca de neumáticos. Trabajamos con diferentes fabricantes para ofrecerte siempre la mejor calidad.

Por tu propia seguridad, controla periódicamente la presión y los signos de desgaste de los neumáticos.

Cuando creas necesaria la sustitución o reparación, ponte en contacto con nuestro equipo de atención al cliente donde te indicaremos el taller especializado más cercano para evaluar el estado de tus neumáticos y, en caso necesario, cambiarlos.

Recuerda solicitar siempre cita previa para garantizar la disponibilidad de stock de neumáticos para tu vehículo.

Para solicitar su cita sólo tiene que entrar en www.alphabet.es/cita-previa o llamar al **911 951 951**.






Vehículo de sustitución

El vehículo de sustitución es una solución de movilidad temporal cuando tu vehículo habitual entra en taller, hasta que puedas volver a disponer de él. El vehículo facilitado será de la categoría incluida en tu contrato y puede no coincidir con la de tu vehículo habitual. Recuerda que se trata de un servicio opcional, que puede estar incluido en tu contrato.

En caso de tener incluido en tu contrato el vehículo de sustitución, contacta con nuestro equipo de atención al cliente llamando al Servicio de Vehículo **911 951 951**. Te tomaremos los datos necesarios para poder hacer la reserva y, si lo deseas, te informaremos por SMS.

Si no lo tuvieras contratado, también puedes solicitarlo llamando al **911 951 951**, con la autorización expresa previa de tu compañía, beneficiándote así de unas tarifas muy competitivas.



8. Inspección Técnica de Vehículos (ITV) e Infracciones de Tráfico

Inspección técnica de Vehículos (ITV)

Recuerda que los turismos deben pasar la ITV cada cuatro años y los vehículos industriales cada dos. Para ello, llama al **911 951 951** y te facilitaremos un bono para pasar la ITV en un centro concertado de Alphabet. Nosotros nos hacemos cargo del coste. Recuerda que también puedes solicitarlo a través de la Alphabet App.

Para realizar la ITV existen centros concertados con Alphabet, en los que no tendrás que abonar ninguna cantidad en el momento por el servicio recibido.





Infracciones de Tráfico

No lo olvides: eres el responsable de las infracciones de tráfico que recaigan sobre el vehículo. Además, según la **Ley 18/2009** de sanciones de tráfico, las denuncias correspondientes a esas infracciones las recibirá el arrendatario.

En caso de recibir una denuncia, contacta con nuestro equipo de multas escribiendo a multas@alphabet.es si quieres iniciar los trámites del recurso correspondiente.

A woman with long blonde hair, wearing a dark blue blazer over a white top, is smiling and looking towards a man. The man is seen from the side, wearing a light blue button-down shirt. They appear to be in a professional setting, possibly an office or a meeting room, with blurred background elements like plants and office furniture.

9. Finalización de contrato



Finalización de contrato

Para coordinar la devolución del vehículo, contacta con nuestro equipo de atención al cliente llamando al **911 951 951**, donde te indicaremos los pasos a seguir para que el proceso sea lo más cómodo posible.

El vehículo debe devolverse a partir de la fecha fin de contrato en correcto estado de funcionamiento y en las condiciones derivadas de un uso normal, con todos los accesorios, la segunda llave en caso de haberse entregado, repuestos y herramientas con los que se te entregó. Puedes consultar la fecha de finalización de tu contrato y la guía de uso y desgaste para el fin de contrato en la Alphabet App.

A close-up photograph showing a person in a white sweater handing a car key to a woman in a beige coat. The person is holding a black folder or bag. The background shows a white SUV. The scene is set outdoors, likely at a car dealership or parking lot.

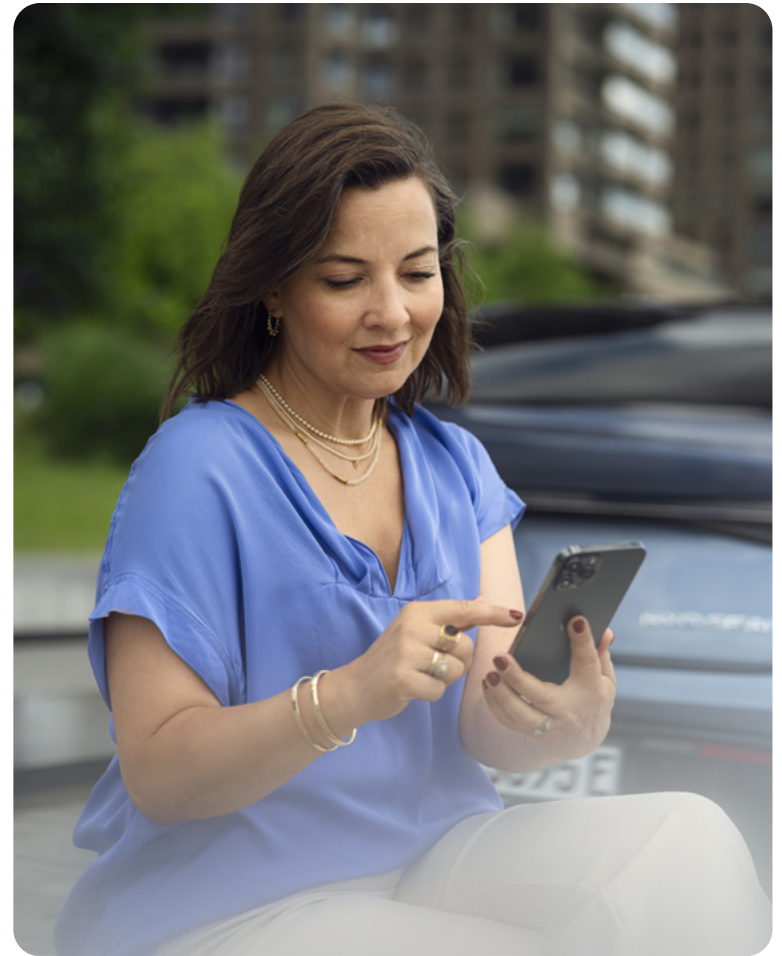
10. Compra de vehículo

Compra de vehículo

Si tu gestor de flota está conforme y tú, o alguien que conozcas, está interesado en la compra del vehículo que conduces, contacta con nuestra Plataforma de Atención al Conductor en el **911 951 951**. A menos de 3 meses de la fecha de fin de contrato, podrás solicitar el precio del vehículo y te explicaremos los pasos a seguir.

Recuerda que nuestros vehículos se compran en concesionarios oficiales y están sometidos a todas las labores de mantenimiento recomendadas por los fabricantes. Estos vehículos cuentan además con una serie de ventajas:

- Un año de garantía.
- Kilometraje garantizado.
- Mantenimiento en talleres especializados.
- Posibilidad de solicitar el histórico de todas las intervenciones realizadas al vehículo desde su matriculación.



Equipo de atención al cliente

24 horas al día, 365 días al año.

911 951 951

Si quieres descargar esta guía, puedes hacerlo a través de la **Alphabet App** o **aquí:**
www.alphabet.com/es/area-del-conductor-renting/guia-del-conductor

ALPHABET
Your mobility. Made easy.